

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK
MEMILIH JASA PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH
SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SIMO KABUPATEN
BOYOLALI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Meraih Gelar Sarjana Keperawatan**



Disusun oleh :

NILA VICKY ANGGRAHENI
J 210.080.103

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2012**

PERSETUJUAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN
KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MEMILIH JASA PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SIMO
KABUPATEN BOYOLALI**

Diajukan Oleh :

NILA VICKY ANGGRAHENI

J 210.080.103

Disetujui Oleh :

4 Desember 2012

Pembimbing I



(H. Abi Muhlisin, SKM., M.Kep.)

11 Desember 2012

Pembimbing II



(Ambarwati, S.Pd, M.Si.)

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN
KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MEMILIH JASA PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SIMO
KABUPATEN BOYOLALI**

Yang Dipersiapkan Dan Disusun Oleh :

NILA VICKY ANGGRAHENI

NIM : J 210 080 103

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 24 Desember 2012
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

H. Abi Muhlisin, SKM, M.Kep

Ambarwati, S.Pd, M.Si

Siti Arifah, S.Kp, M.Kes

Surakarta 24 Desember 2012

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Ilmu Kesehatan

Dekan



Arif Widodo, A. Kep., M. Kes

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Surakarta, Saya yang
bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **NILA VICKY ANGGRAHENI**
NIM : **J 210.080.103**
Program Studi : **S1 - KEPERAWATAN**
Fakultas : **Ilmu Kesehatan**
Jenis Karya : **Skripsi**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan
kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta **Hak bebas Royalti Non
Eksklusif (Non exclusive Royalti-Free Right) atas karya saya yang berjudul:**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN
KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MEMILIH JASA PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SIMO
KABUPATEN BOYOLALI**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas
Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Surakarta berhak
menyimpan, mengalihkan media/ formatkan, mengelola dalam bentuk
pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan skripsi saya
selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai
pemilik Hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surakarta

Pada Tanggal : 24 Desember 2012

Yang menyatakan



Nila Vicky Anggraheni

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

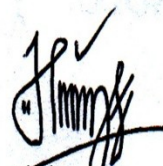
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NILA VICKY ANGGRAHENI
NIM : J 210.080.103
Program Studi : S1 KEPERAWATAN
Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MEMILIH JASA
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH SIMO KABUPATEN BOYOLALI

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini, merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari dan atau dapat dibuktikan bahwa sekripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ilmu Kesehatan dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 24 Desember 2012

Yang membuat pernyataan,



(Nila Vicky Anggraheni)

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan

(QR, Al Insyirah :6)

Barang siapa diuji lalu bersabar, diberi lalu bersyukur, dizhalimi lalu memaafkan dan mendzalimi lalu beristighfar maka bagi mereka keselamatan dan mereka tergolong orang-orang yang memperoleh hidayah

(HR, Baihaqi).

Bukan kurangnya pengetahuan yang menghalangi keberhasilan, tetapi tidak cukup tindakan. Dan bukan kurang cerdasnya pemikiran yang melambatkan perubahan hidup ini, tetapi kurangnya penggunaan dari pikiran dan kecerdasan

(Mario Teguh)

Anda tidak bisa melepaskan tanggung jawab hari esok dengan menghindarinya hari ini

(Abraham Lincoln)

Manusia bukanlah makhluk yang sempurna. Setiap manusia mempunyai kelebihan dan kekurangan. Manusia hanya bisa berusaha, tetapi

Tuhan yang menentukan

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan segala rasa syukur atas pertolongan dan kemudahan yang ALLAH SWT berikan, karya sederhana ini penulis persembahkan untuk :

1. Bapak & ibu tersayang, sebagai wujud bakti dan rasa hormatku yang telah mendidik dan membesarkanku dengan penuh cinta dan kasihnya yang tak ternilai dan tak ada duanya didunia ini, serta terima kasih atas semua pengorbanan, nasehat dan doa yang terus mengalir. Terima kasih bapak terima kasih ibu, engkaulah penyemangatku dalam menyelesaikan karya tulis ini.
2. Kakakku Mas Toni, kakak iparku Mbak Erika dan adikku Fitma Surya yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa dan keceriaan dirumah.
3. Pembimbing saya, Bapak H. Abi Huhlisin dan Ibu Ambarwati yang selalu membimbing dan memberi pengarahan hingga terselesaikannya karya sederhana ini. Semoga ALLAH SWT membalas budi baik bapak dan ibu.
4. Sahabat-sahabatku, Emilia, Ana, Icha, Tatik, Dyah, Jeki, Alfi, Yuni , Ernoz, Reni, Dian, Pras, Hendro, Bayu dan Nova. Terima kasih atas semuanya. Aku sayang kalian.
5. Teman-teman seperjuangan KEPERAWATAN S1 2008. Terima kasih atas canda tawa, suka duka bantuan dan dukungan kalian dalam mengarungi bahtera menuntut ilmu di UMS tercinta.
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warrohmatullohiwabarokatuh,,,,,,

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT penulis panjatkan atas nikmat, taufik dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali”. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan orang-orang yang selalu teguh di jalan Nya.

Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulis banyak mendapat bimbingan dan saran yang amat bermakna dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan yang direncanakan. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, SE., MM., Ms., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Arif Widodo, A.Kep., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Winarsih Nur Ambarwati, S.Kep.,Ns, ETN, M.Kep., selaku Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. H. Abi Muhlisin SKM., M.Kep, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ambarwati, S.Pd., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Siti Arifah, S.Kp., M.Kes., selaku penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.

7. Rina Ambarwati, S.Kep., Ns, selaku Koordinator Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta beserta seluruh staf yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama masa perkuliahan.
8. Bapak, ibu serta kakak dan adikku tercinta, terima kasih atas dorongan, motivasi dan nasehat yang telah diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan.
9. Pihak RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali baik dokter, perawat dan karyawan yang telah memberikan izin, waktu dan bantuan serta dukungan selama penyusunan skripsi ini.
10. Pihak RS Asy Syifa Sambi Boyolali baik dokter, perawat dan karyawan yang telah memberikan izin, waktu dan bantuan serta dukungan selama penyusunan skripsi ini.
11. Teman-temanku seperjuangan, teman-teman Keperawatan S1'08 Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan semangat dan do'anya.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Bahwa tanpa mereka semua, penyusunan skripsi ini mungkin belum bisa terwujud. Meskipun demikian, pertanggung jawaban keseluruhan isi skripsi ini merupakan tanggung jawab penulis. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang keperawatan.

Wassalamu'alaikum warrohmatullohiwabarokatuh.

Surakarta, 24 Desember 2012

Penulis,



(Nila Vicky Anggraheni)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	8
B. Tinjauan Teori	8
1. Jasa Pelayanan Kesehatan	8
2. Pengambilan Keputusan	11
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan.....	12

C. Kerangka Teori	16
D. Kerangka Konsep	17
E. Hipotesis.....	17
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	19
B. Tempat dan Informan Penelitian	19
C. Variabel Penelitian	21
D. Definisi Operasional	21
E. Instrumen Penelitian	23
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	24
G. Teknik Analisa Data	27
H. Jalannya Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Karakteristik Responden.....	33
B. Analisis Univariat	35
C. Analisis Bivariat	38
D. Analisis Multivariat.....	44
BAB V PEMBAHASAN	
A. Analisis Univariat.....	46
B. Analisis Multivariat.....	50
C. Keterbatasan Penelitian	54
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Definisi Operasional	21
Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden.....	33
Tabel 3. Distribusi Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Pemilihan Jasa Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali	39
Tabel 4. Distribusi Hubungan anantara Fasilitas Rumah Sakit dengan Pemilihan Jasa Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali	41
Tabel 5. Distribusi Hubungan antara Biaya Pengobatan dengan Pemilihan Jasa Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali	43
Tabel 6. Hasil uji <i>regresi logistic</i> pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan biaya pengobatan terhadap Pemilihan Jasa Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali.....	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Teori.....	16
Gambar 2. Kerangka Konsep	17
Gambar 3. Grafik Kualitas Pelayanan RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali	35
Gambar 4. Grafik Fasilitas RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali.....	36
Gambar 5. Grafik Biaya Pengobatan RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali	37
Gambar 6. Grafik Pemilihan Jasa Pelayanan Kesehatan RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Tabel Nilai r Product Moment
- Lampiran 5. Data Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7. Karakteristik Responden
- Lampiran 8. Data Hasil Penelitian
- Lampiran 9. Hasil Analisa Data
- Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT UNTUK MEMILIH JASA PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SIMO KABUPATEN BOYOLALI

Oleh : Nila Vicky Anggraheni

Abstrak

Rendahnya penggunaan fasilitas kesehatan sering disebabkan oleh faktor jarak antara fasilitas tersebut dengan masyarakat yang terlalu jauh, tarif yang tinggi, pelayanan yang tidak memuaskan dan sebagainya. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan yaitu faktor yang berasal dari penyedia layanan kesehatan dan faktor dari masyarakat pengguna pelayanan kesehatan. Tiga faktor dari penyedia layanan kesehatan adalah fasilitas pelayanan, biaya pelayanan, dan jarak, sedangkan dua faktor dari masyarakat pengguna pelayanan kesehatan adalah faktor pendidikan dan status sosial ekonomi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat untuk memilih jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali. Populasi pada penelitian adalah masyarakat yang datang berobat ke RS PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali, baik rawat jalan maupun rawat inap selama Bulan Januari-Juni 2012 sebanyak 383 orang, sampel penelitian sebanyak 80 orang yang ditentukan dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji *regresi logistik*. Berdasarkan analisis dan pembahasan maka penelitian ini menyimpulkan bahwa: terdapat pengaruh kualitas pelayanan ($p=0,008$), tidak terdapat pengaruh fasilitas ($p=0,419$), dan terdapat pengaruh biaya pengobatan ($p=0,022$) terhadap pemilihan jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali, serta faktor yang paling dominan mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat untuk memilih jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali adalah biaya pengobatan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, biaya, dan pemilihan jasa pelayanan kesehatan

THE FACTORS AFFECTING THE DECISION TO CHOOSE HEALTH SERVICES IN PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL OF SIMO BOYOLALI

By : Nila Vicky Aggraheni

Abstract

The low utilization of health facilities is often caused by the distance between the facility with people who are too far away, high tariffs, and unsatisfactory services and so on. There are several factors that affect the level of service utilization factors derived from a health care provider and the factor of public health service users. Three factors of health care providers is a facility services, service charges, and the distance, while the two factors of community health service users is a factor of education and socioeconomic status. This study aims to factors that influence the decision to choose health care services at PKU Muhammadiyah Hospital Simo. The study populations were people who came for treatment to PKU Muhammadiyah Hospital Simo, both outpatient and inpatient care during the months of January to June 2012 as many as 383 people, the study sample as many as 80 people with accidental sampling technique. the research instrument in the form of a questionnaire. Hypothesis testing is a logistic regression. Based on the analysis and discussion of the study concluded that: there is an influence on the selection of quality health ($p=0,008$), there is no influence on the selection of health care facilities ($p=0,419$), there the effect treatment costs ($p=0,022$) of health care in the selection of PKU Muhammadiyah hospital Simo Boyolali, and the most dominant factor affecting the utilization of health facilities in PKU Muhammadiyah hospital Simo Boyolali is the cost of treatment.

Keyword: quality of service, facilities, costs, and selection of health care